

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR REVISI SIDANG SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Kegunaan Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI.....	13
2.1 Tinjauan Pustaka.....	13
2.1.1 Pemerintah.....	13
2.1.2 Pemerintahan	14
2.1.3 Pelayanan Publik.....	16
2.1.4 Pengaduan Masyarakat	18
2.1.5 Efektivitas.....	21
2.1.6 <i>Electronic Government</i>	30
2.1.7 Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!).....	33
2.2 Kerangka Pemikiran.....	36
2.3 Proposisi.....	42

BAB III METODE PENELITIAN.....	43
3.1 Desain Penelitian.....	43
3.2 Informan Penelitian.....	44
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.3.1 Studi Pustaka	45
3.3.2 Studi Lapangan	46
3.4 Uji Keabsahan Data.....	47
3.5 Teknik Analisis Data.....	47
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Hasil Penelitian.....	52
4.1.1 Gambaran Umum Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung	52
4.1.2 Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung.....	54
4.1.3 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung.....	55
4.1.4 Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!)	58
4.1.5 Pengelolaan LAPOR! di Diskominfo Kota Bandung ...	60
4.2 Pembahasan.....	65
4.2.1 <i>Input</i> pada Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Diskominfo Kota Bandung.....	65
4.2.1.1 Fasilitas Fisik pada LAPOR! di Diskominfo Kota Bandung.....	65
4.2.1.2 Material pada LAPOR! di Diskominfo Kota Bandung.....	72
4.2.1.3 Modal pada LAPOR! di Diskominfo Kota Bandung.....	78
4.2.1.4 Sumber Daya Manusia pada LAPOR! di Diskominfo Kota Bandung.....	80
4.2.2 Proses Produksi pada Layanan Aspirasi dan	

Pengaduan Online Rakyat di Diskominfo Kota Bandung.....	83
4.2.2.1 Komunikasi pada LAPOR! di Diskominfo Kota Bandung.....	83
4.2.2.3 Pengambilan Keputusan pada LAPOR! di Diskominfo Kota Bandung.....	85
4.2.2.2 Sosialisasi pada LAPOR! di Diskominfo Kota Bandung.....	88
4.2.2.4 Pengembangan Aparatur pada LAPOR! di Diskominfo Kota Bandung.....	92
4.2.3 Hasil (<i>Output</i>) pada Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Diskominfo Kota Bandung.....	95
4.2.3.1 Produk pada LAPOR! di Diskominfo Kota Bandung.....	95
4.2.3.2 Jasa pada LAPOR! di Diskominfo Kota Bandung.....	98
4.2.4 Produktivitas pada Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Diskominfo Kota Bandung.....	101
4.2.4.1 Pendidikan pada LAPOR! di Diskominfo Kota Bandung.....	102
4.2.4.3 Motivasi pada LAPOR! di Diskominfo Kota Bandung.....	103
4.2.4.3 Pendapatan pada LAPOR! di Diskominfo Kota Bandung.....	106
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	107
5.1 Kesimpulan.....	107
5.2 Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN - LAMPIRAN	114